

Metodología para Control de Riesgos Urbanos que Afectan Imagen y Posicionamiento Turístico, Cartagena de Indias

Donaldo Barrios Gélez¹

dobage02@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-4359-4497>

Universidad Benito Juárez G

RESUMEN

El desarrollo turístico local en cualquier parte del mundo se puede ver afectado por elementos considerados como riesgos urbanos, que para efecto de este artículo se conciben como un impacto de aceptabilidad en la imagen y posicionamiento turístico. El objetivo fue fundamentar una metodología de control y mitigación de riesgos, incorporando acciones de la autoridad que nos permita implementar estrategias y soluciones a la problemática socio económica de la imagen y el posicionamiento de Cartagena de Indias. Para lo cual se trabajó con una muestra de 1517 personas, entre habitantes de la ciudad, visitantes nacionales e internacionales, empresarios u operadores turísticos. Se realizó un estudio correlacional-explicativo con enfoque cuantitativo-cualitativo, se aplicó un instrumento para medir las variables estudiadas, probar el planteamiento hipotético y resolver la pregunta de investigación. Los resultados indicaron que los riesgos urbanos más preponderantes en la afectación de la imagen y posicionamiento turístico de la ciudad fueron la inseguridad, el robo a turistas, la explotación sexual infantil-juvenil, prostitución, cultura de la ilegalidad y violación al cumplimiento de las normas urbanas. Se concluyó que, el punto turístico de Cartagena de Indias padece de riesgos urbanos en donde se necesita la participación del gobierno local, sociedad e instituciones para satisfacer con mayor calidad el sector del turismo, en correspondencia con lograr clarificar su imagen y posicionamiento turístico, buscando congruencia en el manejo de los riesgos urbanos de los cuales se aqueja cada vez más los visitantes o turistas.

Palabras claves: *imagen y posicionamiento turístico; riesgos urbanos; metodología; destino turístico; visitantes o turistas.*

¹ Autor principal

Correspondencia: dobage02@gmail.com

Methodology to Control Urban Risks that Affect Tourist Image and Positioning, Cartagena de Indias

ABSTRACT

The local tourist development in any part of the world can be affected by elements considered as urban risks, which for the purpose of this article are conceived as an impact of acceptability on the tourist image and positioning. The objective was to base a risk control and mitigation methodology, incorporating actions of the authority that allow us to implement strategies and solutions to the socio-economic problem of the image and positioning of Cartagena de Indias. For the site, we worked with a sample of 1517 people, including inhabitants of the city, national and international visitors, businessmen and tour operators. A correlational-explanatory study was carried out with a quantitative-qualitative approach, an instrument was applied to measure the variables studied, to be able to test the hypothetical design and solve the research question. The results indicated that urban risks are more prevalent in the allocation of image and touristic positioning of the city with insecurity, robbing tourists, child-juvenile sexual exploitation, prostitution, culture of illegality and violation of urban norms. It is concluded that, the tourist spot of Cartagena de Indias, suffers from urban risks in which the participation of the local government, society and institutions is necessary to satisfy the tourism sector with greater quality, in correspondence with achieving to clarify its image and tourist positioning, seeking consistency in the management of urban risks in which the visitors and tourists are increasingly concerned.

Keywords: *tourist image and positioning; urban risks; methodology; tourist destination; visitors or tourists.*

Artículo recibido 30 julio 2023

Aceptado para publicación: 30 agosto 2023

Metodologia de Controle de Riscos Urbanos que Afetam a Imagem e o Posicionamento Turístico, Cartagena de Indias

RESUMO

O desenvolvimento turístico local em qualquer parte do mundo foi afetado por elementos considerados como riesgos urbanos, que para efeito de este artigo se conhece como um impacto de aceitação na imagem e posicionamento turístico. O objetivo é fundamentar uma metodologia de controle e mitigação de riesgos, incorporando ações de autoridade que nos permitem implementar estratégias e soluções para a problemática socioeconômica da imagem e do posicionamento de Cartagena das Índias. Para lo cual, se trabajó com una muestra de 1517 personas, entre habitantes da cidade, visitantes nacionais e internacionais, empresários e operadores turísticos. Se realizou um estudo correlacional-explicativo com enfoque quantitativo-cualitativo, se aplicou um instrumento para medir as variáveis estudadas, pode provar o plantio hipotético e resolver a questão da investigação. Os resultados indicam que os riesgos urbanos mais preponderantes na afetação da imagem e posicionamento turístico da cidade fueron la inseguridad, robo a turistas, exploração sexual infantil-juvenil, prostituição, cultura da ilegalidade e violação do cumprimento das normas urbanas. Se concluir que, o ponto turístico de Cartagena de Indias, o local de riesgos urbanos e não precisa da participação do governo local, sociedade e instituições para satisfazer com a maior qualidade do setor do turismo, correspondencia com lograr clarificar sua imagem e posicionamento turístico, buscando congruência no manejo de los riesgos urbanos de los cuales se aqueja cada vez mais os visitantes ou turistas.

Palavras-chave: *imagem e posicionamento turístico; riscos urbanos; metodologia; destino turístico; visitantes ou turistas.*

INTRODUCCIÓN

Considerando la importancia de la actividad turística y su trascendencia en los medios en los cuales impacta, y teniendo en cuenta que donde hay factores positivos existen factores de tipo negativo, podemos afirmar que los riesgos urbanos como elementos que afectan el desarrollo y la prestación turística se estudian de tal manera que se conozca como inciden negativamente en la imagen y el posicionamiento turístico de una ciudad, viéndose afectado gravemente su apreciación, es decir, se genera un impacto en la apreciación que los visitantes poseen sobre ese destino turístico, además de la situación propia.

El presente artículo está basado en un objetivo específico de la tesis doctoral: Fundamentación de una metodología para el control y mitigación de riesgos urbanos que permita implementar estrategias de mejora en la imagen y posicionamiento turístico: Cartagena de Indias (Barrios, 2021).

Destino turístico

La Organización Mundial de Turismo (2019) define destino turístico como:

(...) un espacio físico, con o sin una delimitación de carácter administrativo o analítico, en el que un visitante puede pernoctar. Es una agrupación (en una misma ubicación) de productos y servicios, de actividades y experiencias, en la cadena de valor del turismo, y una unidad básica de análisis del sector. Un destino incorpora a distintos agentes y puede extender redes hasta tomar destinos de mayor magnitud. Es además inmaterial, con una imagen y una identidad que pueden influir en su competitividad en el mercado. (p. 15).

Imagen y posicionamiento del destino

La imagen de una ciudad podría:

(...) definirse como un conjunto de notas adjetivas sobre una ciudad asociadas con un estímulo dado (físico y social), que generan en los públicos objetivos una serie de asociaciones positivas o negativas. Tales asociaciones que pueden ser de naturaleza cognitiva y afectiva forman un cuerpo de conocimiento que se denomina creencia o estereotipo (Del Barrio, Luque y Rodríguez, 2009, p. 11).

Estas creencias o estereotipos se generan de las percepciones que el visitante o potencial visitante se hace de la oferta turística, como las atracciones y recursos que tenga el destino, pero también de todos aquellos riesgos urbanos que en su vivencia el turista ha podido percibir y que este transmite al potencial visitante.

Formación de la imagen del destino

Por mucho esfuerzo que hagan las instituciones responsables de la promoción de la imagen del destino turístico a través de los diferentes medios de publicidad, la formación de la imagen del destino puede verse afectada por noticias de problemas sociales tales como la violación a los derechos humanos (Kotler, Bowen, Makens, García y Florez, 2011). De allí, que las noticias de los medios de comunicación sobre Cartagena de Indias como destino sexual, de las violaciones a las normas como patrimonio histórico, robos y homicidios a turistas, etc., sean riesgos urbanos que pueden incidir en la imagen y en el posicionamiento de un destino.

Indicadores de gestión de la imagen del destino

De acuerdo a Granell (2009) no existe una estandarización de indicadores para todos los destinos turísticos, pero considera que existen cuatro clases de indicadores básicos para estos: seguridad, sostenibilidad, calidad y competitividad.

Los Indicadores de seguridad son considerados indicadores de suma importancia para los destinos, puesto que el turista viaja a destinos seguros y de acuerdo con esto se mantendrá el flujo de visitantes.

Los indicadores de seguridad comprenden:

- Número de crímenes y delitos cometidos
- Número de crímenes y delitos cometidos a turistas
- Número de denuncias
- Proporción de policías por habitantes
- Niveles de iluminación del destino

Posicionamiento turístico

Hace referencia a la posición que el visitante o turista tiene en la mente del destino turístico y sus productos, es decir, la forma como este percibe los atributos del destino en relación con sus competidores en el mercado. El posicionamiento es fundamental para la estrategia de mercadeo debido a que articula

el análisis interno del destino, con el mercado y la competencia. Es así como para desarrollar una estrategia de posicionamiento de un destino turístico, hay que tener en cuenta sus limitaciones, el mercado y la evaluación de sus recursos (Iglesias, 2018).

Riesgos urbanos

Definición

De acuerdo con Otto, Castelao, Massot, y Eriz, (2014), el concepto de riesgo se encuentra vinculado con eventos contingentes que pueden afectar de manera negativa el desempeño de una entidad, sean conocidos o desconocidos, con probabilidad de ocurrencia o no, pero que al manifestarse su ocurrencia impacta negativamente en bienestar, riqueza, patrimonio, etc., de los agentes económicos.

Basándonos en la definición de riesgos anterior podemos definir riesgos urbanos como la presencia de elementos o eventos que pueden incidir de manera negativa en la imagen de posicionamiento turístico de un destino, impactando la imagen que tiene el turista y el potencial visitante del destino. Algunos de ellos son la inseguridad en general, violación de la normatividad urbana, violencia social, turismo sexual (explotación sexual infantil, prostitución, oferta del turismo sensual-sexual), estatus de conservación del patrimonio cultural, cultura de la ilegalidad (construcción por fuera de la normatividad urbano, cultura de la inseguridad, contaminación visual de calles, lucha de intereses económicos), etc.

Seguridad e inseguridad en el turismo

De acuerdo con Lacouture (2019), la seguridad en el turismo es una de las variables más importantes para el desarrollo de un destino turístico a largo plazo, debido a que lo que busca el turista es el disfrute de experiencias que no pongan en riesgo su vida e integridad física. Entonces, al hablar de seguridad debe entenderse las garantías que se ofrece en el destino turístico para que se respeten las normas y procedimientos de acuerdo con las actividades que se realicen en este. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2016):

Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o

amenazas dirigidos contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural, de conformidad con la legislación nacional respectiva deben condenarse y reprimirse con severidad. (p. 63)

Precios y abuso comercial

Según Acerenza (2009), en la competitividad de un destino el precio de sus distintos productos es uno de los elementos que más incide para la selección ante sus competidores, es por ello que debe prestársele especial atención si se desea tener un flujo constante de turistas. De allí, el monitoreo constante de los precios de los destinos competidores da pautas para anticipar estrategias y mantener el flujo de visitantes. De lo anterior se deriva que el abuso comercial, entendido como el alza en el precio del bien turismo por encima del legalmente establecido, es un factor de riesgo en la demanda de turistas al destino, por ello constituye un punto de especial atención al ser una de las principales quejas de los visitantes del destino de Cartagena de Indias.

Violencia

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define violencia como:

“el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. (OMS, s.f)

La violencia no es un término fácil de definir por sus múltiples formas de manifestación: violencia sexual, autoinfligida, interpersonal, juvenil, colectiva (social, comunitaria), entre otras. Es decir, que la violencia se puede caracterizar según el tipo de actor que la realiza y por el contexto donde se presenta. Este análisis es necesario para la toma de decisiones en la prevención, control y mitigación, con el fin de definir estrategias más eficaces y así priorizar las intervenciones. (Fundación Nacional para el Desarrollo, 2017).

Violación a la normatividad urbana

Según Arboleda (2020), las infracciones urbanísticas consisten en todo acto de parcelación, urbanización, construcción, reforma o demolición que incumpla los planes de ordenamiento territorial

o sus normas urbanísticas, conferirá lugar a la implantación de sanciones urbanísticas a los causantes, propiciando el derribo de las obras, de acuerdo al caso, sin perjuicio de las eventuales responsabilidades civiles y penales de los infractores.

Turismo sexual (explotación sexual infantil y prostitución)

Sotelo (2005) afirma que:

La doctrina internacional ha definido el turismo sexual infantil como la explotación sexual comercial de un niño, niña o adolescente por una persona o grupo de personas que viajan fuera de su propio país o región y emprenden actividades sexuales con el niño, niña o adolescente. Normalmente implica alguna forma de pago, ya sea en dinero o en especie, como comida, ropa u otros. (p. 2)

La explotación de las personas en el ámbito de la prostitución sexual (turismo sensual-sexual), y en particular cuando afecta a los niños, no va en concordancia con la esencia del turismo y por ello niega los objetivos fundamentales de este. Por consiguiente, la explotación de seres humanos no debe ser permitido en ninguna parte del mundo, y sancionarse de manera ejemplarizante tanto en el destino que lo cometa como en su país de origen (OMT, 2016).

Cultura de la ilegalidad

Siguiendo los planteamientos de Correa (2016): “El principio de legalidad constituye una garantía indispensable para resguardar los derechos humanos” (p. 31). En consecuencia, la cultura de la legalidad en los destinos turísticos debe ser generada por este, teniendo en cuenta que, el flagelo de la ilegalidad hablando en particular del turismo está fuertemente asociado a la inequidad social o a la pobreza extrema que existe en algunos destinos turísticos, y dados los niveles de pobreza, implantan una cultura de la ilegalidad tratando de mejorar sus ingresos en un día, sin tener en cuenta el atropello en los precios de los servicios que ofrecen, y sin pensar en que la prestación de un buen servicio se constituye en un posible retorno del visitante, y por consiguiente, en mayores ingresos por la fidelización del cliente.

Es importante conocer que la cultura de la ilegalidad, no se centra solo en los niveles de pobreza, sino también en grandes empresas e instituciones del destino, de allí que las estrategias de combatir la cultura de la ilegalidad deban involucrar a todos los participantes del sistema turístico.

Gestión del riesgo

De acuerdo con González & Rodríguez (2016), para ganar en eficiencia y operatividad se requiere una gestión del riesgo integral, práctica, que genere un desarrollo conceptual y procedimental para evitar la crisis en el turismo. La gestión de riesgos implica un análisis cualitativo y cuantitativo, de allí entonces, se planifica la respuesta a los riesgos para seleccionar estrategias y acordar acciones que vayan en beneficio de los interesados tanto de forma individual, como general (PMBOK Guide, 2017).

Turista y la percepción del riesgo

Según el Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos (2018), la gestión de la información puede incidir en la percepción del riesgo del turista al influir en la selección del destino a visitar, además de otros factores como las experiencias previas en el destino, la edad, el género, nacionalidad, nivel educativo y de ingresos.

Se debe comprender, que un destino turístico catalogado como inseguro, con imagen de destino sexual, que no respeta las normas urbanas está propenso a la disminución de visitantes, así que influirá de manera negativa en la imagen y posicionamiento turístico del destino. Por consiguiente, identificar, caracterizar y cuantificar los riesgos en un destino turístico para su evaluación y determinar su impacto en la imagen y posicionamiento turístico de los destinos, tiene que ser bajo una metodología que se apoye en análisis econométricos para determinar el nivel de significancia de los riesgos urbanos que puedan estar afectando al posicionamiento turístico de un destino.

Relación entre la inseguridad (robos y homicidios) y el turismo

Lozano (2016) dice que cuando se incrementan los delitos en un destino turístico, disminuye el número de turistas, y los delitos que más influyen sobre la percepción de inseguridad son los homicidios y robos. Esto lo comprueba mediante un modelo econométrico. Los resultados demuestran que la relación entre el número de turistas que llegan al destino y el número de delitos es inversa. En el mismo sentido, Ceron y Silva (2017) señalan “que la variable homicidio en términos absolutos tiene efectos en la disminución del turismo” (p. 126), mediante el análisis econométrico del modelo VAR e Impulso-respuesta.

La inseguridad se puede percibir de distintas maneras como robo y homicidio producto de problemas sociales de pobreza, desempleo, narcotráfico, etc. Estos problemas influyen en la visita de potenciales turistas para escoger el destino turístico. Los robos en Colombia han venido aumentando durante los

últimos 10 años en todas sus modalidades (atraco, cosquilleo, raponazo, entre otras). Este comportamiento delictivo es uno de los que más preocupa a la comunidad, debido a que aumenta la percepción de inseguridad y es uno de los mayores retos de seguridad ciudadana en las ciudades. Este delito se considera subregistrado y al parecer las autoridades competentes (Policía y Fiscalía) no le han dado la importancia que merece esta problemática, y no realizan suficientes acciones para facilitar su captura. Además, no brindan el acceso a información que permita entender el fenómeno y diseñar estrategias para su control o mitigación integral. (Fundación Ideas para la Paz (FIP), 2020).

Mitigación de riesgos

Cuando se habla de mitigación de riesgos, se refiere a una medida de “intervención prescriptiva o correctiva dirigidas a reducir o disminuir los daños y pérdidas que se pueden presentar, su objetivo es reducir las condiciones de amenaza, cuando sea posible y la vulnerabilidad existente” (Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, 2012). Para el tratamiento de los riesgos, según el Instituto Nacional de Ciberseguridad (2015), las empresas o entidades gubernamentales cuentan con las siguientes opciones: evitar o eliminar el riesgo, reducirlo o mitigarlo, transferirlo, y aceptarlo.

Para González y Parra (2018), el riesgo es un aspecto importante a considerar debido al impacto que puede ocasionar en la obtención de los objetivos organizacionales y sociales de una empresa. En el análisis de estos se establece una información del contexto interno y externo de la empresa, llegando a conocer el estado del entorno y del sector en el cual se identifican los riesgos en los cuales se aplica la ejecución de la estrategia para el logro de los resultados. Sin embargo, hay que tener en cuenta que existen causas externas que no pueden ser controlables de manera directa, pero que al establecerse en los planes y controles en caso de materializarse el riesgo este se pueda mitigar o disminuir en sus efectos. Los que son controlables de manera directa determinan las acciones preventivas y correctivas con acciones de mejora.

METODOLOGÍA

Diseño de investigación

El proceso metodológico que se implementó fue el correlacional-explicativo. Son varios los riesgos urbanos que se relacionan con la imagen y el posicionamiento turístico. Además, esta investigación

recogió datos para contestar preguntas y probar un planteamiento hipotético, por tanto, usamos el método cuantitativo que señalan Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018):

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial, en tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis; la formulación de las hipótesis estadísticas, el diseño formalizado de los tipos de investigación; el muestreo, etc. (p. 140)

Se realizaron encuestas a los visitantes nacionales e internacionales, a habitantes de la ciudad, y a operadores turísticos, aplicando un cuestionario, que permitió realizar un diagnóstico de los riesgos urbanos y establecer la situación de la imagen y el posicionamiento turístico. Luego se analizaron los riesgos urbanos a través del programa SPSS, y se determinó cuáles eran los riesgos urbanos de mayor preponderancia en la afectación de la imagen y el posicionamiento turístico de la ciudad de Cartagena de Indias, para con ello fundamentar una metodología de control y mitigación de riesgos urbanos y establecer bajo que acciones se puede ejecutar la solución de la problemática social.

Muestra

La investigación tiene un universo de habitantes de la ciudad de Cartagena de Indias, de visitantes nacionales e internacionales y empresarios u operadores turísticos que son los directamente implicados en los riesgos urbanos, y que por lo tanto determinan la imagen y el posicionamiento turístico del destino. Se segmentó de esta manera para conocer la apreciación que percibe cada grupo con relación a la problemática de riesgos urbanos que está afectando la imagen y el posicionamiento turístico de la ciudad como destino.

El universo o población: “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 174-175). Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), Cartagena de Indias, tiene una proyección poblacional 2018-2020, de 1.028.736 habitantes. Con una llegada de turistas internacionales de 390,507, de turistas

nacionales de 1.937. 255 nacionales de enero a octubre de 2019. (Sociedad Aeroportuaria de la Costa Caribe S.A., 2019). Al igual que empresas prestadoras de servicios turísticos de 3.746. (Cámara de Comercio de Cartagena, 2017). Para lo cual se trabajó con una muestra de 1517 personas.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Riesgos urbanos más preponderantes en la afectación de la imagen y el posicionamiento turístico de Cartagena de Indias

Para el logro de este objetivo se tuvo en cuenta la indagación de los riesgos urbanos que se consideran que están afectando la imagen y posicionamiento turístico de Cartagena de Indias como destino turístico. Según Barrios (2021), se observa que:

Los riesgos urbanos más preponderantes con relación a los habitantes de la ciudad son: 23,3% inseguridad, 23,1% robo a turistas, 14,8% explotación sexual infantil-juvenil, 14,4% prostitución, 12,6% cultura de la ilegalidad, 9,4% violación al cumplimiento de normas urbanas, 1,9 otro y 0,5% ninguno.

Además de la inseguridad y robo a turistas como elementos negativos que inciden en la imagen y posicionamiento turístico, están el abuso comercial, acoso de vendedores y el exagerado número de vendedores informales.

Los riesgos urbanos más preponderantes de acuerdo a los visitantes o turistas nacionales son: 21,80% robo a turistas, 21,60% inseguridad, 16,60% prostitución, 13,60% explotación sexual infantil-juvenil, 12,40% cultura de la ilegalidad, 11,00% violación al cumplimiento de normas urbanas, 2,10 otro y 0,80% ninguno.

El robo a turistas y la inseguridad son considerados los elementos negativos que más inciden en la imagen y posicionamiento de la ciudad, pero también están el abuso de precios, acoso de vendedores y drogadicción.

Los riesgos urbanos más preponderantes con respecto a los visitantes o turistas internacionales en la ciudad son: 22,00% inseguridad, 21,00% robo a turistas, 15,40% cultura de la ilegalidad, 12,5% violación al cumplimiento de normas urbanas, 12,40% explotación sexual infantil-juvenil, 12,10% prostitución, 3,10 otro y 1,6% ninguno.

La inseguridad y el robo a turistas siguen siendo preponderantes sobre la imagen y posicionamiento de la ciudad, asimismo el abuso comercial, acoso de vendedores, drogadicción, violación de la privacidad y la falta de acceso a discapacitados.

Los riesgos urbanos más preponderantes en el sector de los empresarios u operadores turísticos en la ciudad son: el robo a turistas 19,50%, inseguridad 16,20%, 15,80% explotación sexual infantil-juvenil, 15,50% prostitución, 13,50% cultura de la ilegalidad, 13,20% violación al cumplimiento de normas urbanas, 6,20% ninguno y 0,1% otro.

De igual manera, el robo a turistas y la inseguridad siguen incidiendo en la imagen y posicionamiento de la ciudad, así como los excesivos cobros de los vendedores ambulantes, el acoso de los vendedores y la migración extranjera.

Figura 1

Metodología para el control y mitigación de riesgos urbanos para implementar estrategias y soluciones a la problemática de la imagen y posicionamiento turístico.



Nota. Adaptación según PMBOK Guide (2017). Tomada de (Barrios, 2021).

Fundamentación de la metodología para el control y mitigación de riesgos urbanos, la cual, se encuentra determinada en 10 fases.

Planificar la gestión de riesgos urbanos.

Planificar la gestión de los riesgos urbanos de un destino turístico es ser consciente de que estos tienen un ciclo de vida, el cual es importante que este se mantenga consolidado con el fin de sostener una buena imagen y un posicionamiento para que así el sector del turismo siga ofreciendo sus bondades, es decir,

experiencias únicas a los visitantes o turistas y retribución económica a los involucrados de la ciudad en este rubro. De allí la necesidad de establecer los pasos de manera sistemática que permitan realizar un diagnóstico situacional de riesgos urbanos y las estrategias correspondientes para el control, mitigación o solución de la problemática. En consecuencia, según PMBOK Guide (2017), esta etapa debe contener una metodología, roles y responsabilidades, financiamiento, calendario, categorías de riesgos, umbral de riesgo, probabilidad e impactos de los riesgos, matriz de probabilidad e impacto, formatos de los informes, y seguimiento.

Diagnóstico situacional de riesgos urbanos en el destino.

Conocer cuál es la situación actual de los riesgos urbanos en el destino turístico es el punto de partida o la línea base del plan de gestión de riesgos que permite apreciar no solo la realidad y sus causas determinantes, sino también vislumbrar sus posibles soluciones. Conocer la situación inicial del contexto externo e interno de la empresa del destino turístico, y el entorno del sector turismo que se constituye en insumo para la determinación de las amenazas y debilidades que puedan llegar a materializarse en riesgos urbanos, es determinante para poder formular las estrategias, su control y acciones preventivas y correctivas de manera oportuna con su propuesta de mejora. Para la identificación de los riesgos urbanos se utilizará la metodología de la administración estratégica, es decir, el análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), el cual se puede complementar con otros métodos (González y Parra, 2018).

Para el logro de este diagnóstico situacional del destino turístico es preciso que para la recolección de insumos o información se tenga en cuenta a los habitantes del destino, visitantes o turistas nacionales e internacionales, empresarios u operadores turísticos, y poner su énfasis en las amenazas y debilidades que son las causas de los riesgos urbanos en el destino.

Identificar los riesgos urbanos.

Para que un destino turístico haga una buena gestión o administración de sus riesgos urbanos es necesario que los identifique y que considere sus consecuencias negativas en la imagen y en el posicionamiento. Si estos son de una afectación negativa significativa se debe buscar la manera de mitigarlo con el objetivo de que se encuentre dentro del nivel de aceptable para los involucrados. Para esto se documentan los riesgos y sus posibles causas, ofreciendo información para que el ente encargado

del control y mitigación de estos pueda responder de forma adecuada. Los participantes para la identificación de estos riesgos urbanos pueden incluir desde el responsable del gobierno local, la entidad encargada del sector turismo, organismos transversales responsables de acciones asociadas al sector, miembros de la comunidad en general, empresarios y expertos del área del turismo. Para ello, es necesario el uso de técnicas de identificación como son: juicio de expertos, recopilación de datos, análisis de datos, habilidades interpersonales y de equipo, listas de ideas rápidas y reuniones.

Realizar el análisis cualitativo de los riesgos urbanos.

El análisis cualitativo se centra en priorizar los riesgos urbanos del destino turístico de acuerdo a su categorización y su significancia, es decir, cual tiene alta prioridad para establecer una acción posterior, evaluando probabilidad de ocurrencia, impactos y efectos en relación a la imagen y posicionamiento de la ciudad. Esto amerita obtener datos de alta calidad a través de cuestionarios que midan las percepciones que los actores del sector tienen del sitio turístico. Aquí se clarifica quien es el responsable de ejecutar la acción según el riesgo urbano identificado, pero con el órgano director de turismo como garante para que la implementación sea realizada.

Realizar el análisis cuantitativo de los riesgos urbanos.

Es el proceso mediante el cual se analiza numéricamente, o se les dan valor a los riesgos urbanos, con el fin de planificar las estrategias o respuestas a estos. Para esto se necesita de una sólida línea base de cada uno de los riesgos, de allí la importancia de que los destinos turísticos sean rigurosos en el manejo de estadísticas relacionadas al sector. Este método es muy confiable para evaluar el efecto de los riesgos y las respuestas implementadas a estos, dado que se sustenta también en el análisis de riesgos cualitativo realizado.

Las técnicas de análisis de datos que pueden usarse durante el proceso son las siguientes: análisis de sensibilidad y análisis mediante árbol de decisiones.

Evaluación de los riesgos urbanos.

Teniendo los riesgos urbanos plenamente identificados, analizados de forma cualitativa y cuantitativa, estos resultados entran en un proceso de comparación con alta criticidad para determinar su magnitud, alcance y costo en sus potenciales manifestaciones. En esta fase si existe un riesgo redundante se elimina, se ordenan de acuerdo al nivel de relevancia y atención por su gran afectación en la imagen y

en el posicionamiento del destino. Se aplica una técnica de análisis de escenarios, el ente turístico encargado valora nuevamente cada evento de riesgo urbano en términos de probabilidad e impacto, y el equipo debe también valorar cuando se puede presentar el evento y cuáles serían las dificultades para su control o mitigación, quedando expresos en una matriz de riesgos urbanos del destino.

Planificar las estrategias de control y mitigación a los riesgos urbanos.

Este es el proceso mediante el cual se seleccionan las estrategias y se abordan las acciones correspondientes a los riesgos urbanos identificados, analizados, y evaluados con la participación del gobierno local, instituciones de servicios, sector turístico y sociedad. Las acciones con que se abordará cada riesgo deben tener un responsable, ser realistas, acordadas por todas las partes involucradas y deben ser efectivas para lograr el control y mitigación del riesgo. Estas estrategias pueden ser únicas o combinadas para mayor eficacia.

Estrategias para amenazas:

- Escalar: Cuando una amenaza o riesgo se encuentra por fuera del alcance del destino o su ente de turismo encargado o la respuesta podría exceder su autoridad, estas amenazas o riesgos se gestionan a nivel de planes de desarrollo, programas, y en políticas públicas (no solo en los planes del ente encargado de turismo).
- Evitar: Evitar el riesgo eliminando la causa que lo produce o cambiando la estrategia.
- Mitigar: En este paso se toman medidas para reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo urbano o disminuir el impacto o efecto en caso de que se produzca.
- Aceptación: Esta estrategia es factible cuando es un riesgo de baja prioridad o cuando no es rentable afrontarlo. Existen la estrategia de aceptación activa y pasiva. En la aceptación activa se preparan los recursos necesarios por si se produce el evento, y en la aceptación pasiva no se realiza acción proactiva, solo se revisa para constatar que no cambie significativamente.

Mapa de riesgos urbanos del destino.

El mapa de riesgos urbanos es la herramienta resultante de todo el proceso evaluativo anterior que le permitirá a la alta gerencia o director de la institución encargada del turismo en el destino turístico, realizar el control, monitoreo o seguimiento y conocer si las acciones implementadas están dando resultado o no, dando lugar a decisiones precisas ante alguna novedad.

Este mapa de riesgos contiene algunos elementos como: lugar específico del destino donde se produce el riesgo urbano, el riesgo y su descripción, impacto, probabilidad, efectos, estrategias de control y mitigación, acciones concretas, cronograma, indicadores, y responsable.

Implementar las estrategias de control y mitigación a los riesgos urbanos.

En esta parte se implementan las estrategias acordadas en los planes, asegurándose que se aplican tal como se establecieron a fin de abordar el riesgo urbano y mitigar su impacto negativo en la imagen y posicionamiento turístico del destino.

La implementación de las estrategias amerita una vigilancia como punto crítico, teniendo en cuenta que muchos planes quedan muy bien elaborados pero que casi nunca se materializan, y es muy frecuente en algunos destinos que no se cumplan las metas propuestas especificadas en sus instrumentos de planeación, perdiéndose así gran esfuerzo y acarreando desmotivación en los equipos de trabajo. Por ello, este proceso exige un gran compromiso de los gobiernos locales de los destinos.

Monitorear los riesgos urbanos.

En esta fase se monitorea la implementación de las estrategias acordadas a los riesgos urbanos, se hace control y seguimiento a aquellos riesgos identificados y se analizan la aparición de nuevos riesgos, se evalúa la efectividad del proceso de gestión de los riesgos, basado en que las decisiones se toman sobre la información actual. El seguimiento y control de riesgos involucra los conjuntos de acciones:

- El control integrado de cambios: Asegura que las acciones se implementen y supervisen.
- Las estrategias de repuestas a los riesgos urbanos: Deben comunicarse a través del administrador de cambios al responsable adecuado, incluido un presupuesto y cronograma.

CONCLUSIONES

Conclusiones generales del estudio

La imagen y posicionamiento turístico de Cartagena de Indias como destino turístico se analizó teniendo en cuenta la participación de los habitantes de la ciudad, turistas o visitantes nacionales e internacionales, y empresarios u operadores turísticos. El punto turístico de Cartagena de Indias padece de riesgos urbanos en donde se necesita la participación del gobierno local, sociedad e instituciones para satisfacer con mayor calidad el sector del turismo, en correspondencia con lograr clarificar su imagen, buscando

congruencia en el manejo de los riesgos urbanos de los cuales se aqueja cada vez más los visitantes o turistas.

Los riesgos urbanos de mayor preponderancia que afectan a los turistas o visitantes en este destino turístico son: el robo a turistas, inseguridad, explotación sexual infantil, prostitución, pero también existen otros riesgos que se incrementan cada vez más como son el acoso a turistas, abuso de precios, contaminación visual, cultura de la ilegalidad, repercutiendo todo ello en la percepción de una imagen negativa de Cartagena de indias como destino turístico.

Se implementó una metodología según PMBOK Guide (2017): “A Guide to the Project Management Body Of Knowledge”, por considerarse adecuada para su adaptación a la gestión y planificación, identificación, formulación e implementación de estrategias para la mitigación y control de los riesgos urbanos de un destino turístico, dado que las metodologías para la gestión de riesgos en el sector turismo están enfocadas a riesgos de desastres.

Conclusiones personales del investigador

El sector turismo en Cartagena de Indias es uno de los principales motores de la economía de la ciudad, pero para que continúe en esa posición necesita de la mayor atención del gobierno local, y así este rubro tan importante pueda seguir ofreciendo empleabilidad, de tal manera que ayude a la mitigación de la pobreza en la ciudad, y de este modo también contribuya a minimizar los riesgos de robos e inseguridad. Por otro lado, se necesita que la sociedad cartagenera y todos sus residentes tengan conciencia de que Cartagena de Indias es una ciudad turística y que para el alargamiento de su ciclo de vida como destino turístico es necesario reducir todos esos riesgos urbanos que se contraponen a su imagen y posicionamiento, y generar cultura ciudadana como un factor para ser hospitalario y brindarle así al turista una experiencia única que permita su retorno y se convierta un promotor del destino.

REFERENCIAS

- Acerenza, M. Á. (2009). *Competitividad de los destinos turísticos* (1.ª ed.). Trillas, S.A.
- Arboleda, G. (2020). *Planeación y Desarrollo* (1.ª ed.). Alfaomega colombiana S.A.
- Barrios, D. (2021). *Fundamentación de una metodología para el control y mitigación de riesgos urbanos que permita implementar estrategias de mejora en la imagen y posicionamiento turístico: Cartagena de Indias* [Tesis de doctorado, Universidad Benito Juárez G]. Repositorio.

- Cámara de Comercio de Cartagena. (2017). *Cartagena en cifras*.
https://www.cccartagena.org.co/sites/default/files/publicaciones/cartagena_en_cifras-noviembre_2017_1.pdf
- Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos. (2018). El turista y la percepción del riesgo. *Estudios y Perspectivas el Turismo*, 27(4), 831-851.
<https://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V27/N04/V27n4.pdf>
- Ceron, H., y Silva, J. (2017). La relación entre un proxy de la dinámica de la inseguridad pública y el turismo internacional a México: un análisis econométrico. *El Periplo Sustentable*, (33), 105-131. <https://rperiplo.uaemex.mx/article/view/4853/3260>
- Correa, J. (2016). *Cultura de la legalidad y derechos humanos* (1.^a ed.). Comisión Nacional De Los Derechos Humanos. <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/fas-CTDH-Legalidad-DH.pdf>
- Del Barrio, S., Luque, T., y Rodríguez, M. (2009). La modelación de la imagen de ciudad desde la perspectiva de los líderes de opinión externos. *Eure*, XXXV(106), 9-28.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/eure/v35n106/art02.pdf>
- Fundación Ideas para la Paz. (2020). *¿Cómo se comporta el delito en Colombia en época de confinamiento?* https://ideaspaz.org/media/website/FIP_DelitoConfinamiento.pdf
- Fundación Nacional para el Desarrollo. (2017). *Tipología de la violencia*.
<http://www.repo.funde.org/id/eprint/1245/1/2-Tipo-Viol.pdf>
- González, M., y Rodríguez, M. (2016). Gestión sustentable de riesgos y crisis en el turismo mexicano y latinoamericano como problema estratégico para la seguridad de los destinos. Implicaciones para ciudad Juárez, México. *European scientific journal*, 12(11), 183-218.
https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/55408/2/Gesti%C3%B3n_sustentable_riesgos_crisis.pdf
- González, S. E., y Parra, L. F. (2018). *Gerencia pública integral: Gestión estratégica con calidad* (1.^a ed.). Ecoe Ediciones.
- Granell, F. (2009). *Gestión de destinos* 2.0.
<http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041502/FrontPage>

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw Hill Education.
- Iglesias, C. (2018). Directrices de calidad de gestión turística municipal. Herramientas para el buen gobierno. En Wallingre, N., y Villar, A. (Comps.). *Gestión de municipios turísticos. Instrumentos básicos de acción*. (pp. 155-201). Ecoe Ediciones.
- Instituto Nacional de Ciberseguridad. (2015). *Gestión del riesgo: una guía de aproximación para el empresario*.
https://www.incibe.es/sites/default/files/contenidos/guias/doc/guia_ciberseguridad_gestion_risgos_metad.pdf
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., García, J., & Florez, J. (2011). *Marketing turístico* (5.ª ed.). Pearson educación, S.A.
- Lacouture, M. C. (2019). *Turismo sostenible: Diez consejos para lograrlo*. Paidós.
- Lozano, M. (2016). Inseguridad y turismo en Quintana Roo, México (1997-2013). *Revista Criminalidad*, 58(1), 159-169. <http://www.scielo.org.co/pdf/crim/v58n1/v58n1a10.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5.ª ed.). Ediciones U.
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*.
https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/abstract_es.pdf
- Organización Mundial de Turismo. (2019). *Definiciones de turismo de la OMT*. <https://doi.org/10.18111/9789284420858>.
- Organización Mundial del Turismo. (2016). *Compilación de recomendaciones de la OMT 1975-2015*.
<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417780>
- Otto, E., Castelao, M., Massot, J. M., y Eriz, M. (2014). Riesgo social: medición de la vulnerabilidad en grupos focalizados. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, (16), 27-51. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46230868003>
- PMBOK Guide. (2017). *La guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK)* (6.ª ed.). Project Managment Institute, Inc.

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. (2012). *Normatividad del sistema nacional de gestión del riesgo de desastres.*

https://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/bitstream/handle/20.500.11762/20035/Normatividad_del_Sistema_Nacional_de_Gesti%C3%B3n_del_Riesgo_de_Desastres-.pdf?isAllowed=y&sequence=1

Sotelo, M. (2005). Sistematización de las iniciativas regionales para la prevención del turismo sexual infantil en América latina: Hacia una estrategia regional. Save the children Suecia